

República de Honduras
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO
(ERSAPS)



**REGLAMENTO DE JUNTAS
ADMINISTRADORAS DE AGUA**

Tegucigalpa, M.D.C.,

Junio, 2006

Honduras, C.A.

REGLAMENTO DE JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA

CAPITULO I. OBJETIVOS.....	1
Artículo 1. Propósito del Reglamento.	1
Artículo 2. Objetivos del Reglamento	1
CAPITULO II. DE LAS DEFINICIONES.....	1
Artículo 3. Definiciones.....	1
CAPITULO III. DEL MARCO INSTITUCIONAL	4
Artículo 4. De los Entes Sectoriales	4
Artículo 5. Del Ente Regulador.	5
Artículo 6. De la Municipalidad.	6
CAPITULO IV. DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA	6
Artículo 7. Del Propósito de la Junta.	6
Artículo 8. Del Objeto de la Junta.	6
Artículo 9. De los Estatutos.	7
Artículo 10. De los Órganos.	7
Artículo 11. De la Asamblea de Usuarios.	7
Artículo 12. De la Junta Directiva.	8
Artículo 13. Del Mandato de los Miembros de la Junta Directiva.	8
Artículo 14. Del Presidente.....	9
Artículo 15. Del Vice-Presidente.....	9
Artículo 16. Del Secretario.	9
Artículo 17. Del Tesorero.	9
Artículo 18. Del Fiscal.	10
Artículo 19. De los Vocales.	10
Artículo 20. De los Comités de Apoyo.	10
Artículo 21. Del Comité de Operación y Mantenimiento.	10
Artículo 22. Del Comité de Saneamiento y Educación de Usuarios.....	11
Artículo 23. Del Comité de Microcuenca.	11
Artículo 24. De la Personalidad Jurídica.....	11
Artículo 25. De la Gestión de Fondos.....	11
Artículo 26. Del Apoyo del SANAA a la Juntas.....	12
CAPITULO V. DE LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	12
Artículo 27. Carácter del Servicio.	12
Artículo 28. Condiciones de Continuidad con que se otorga el Servicio de Agua.	12

Artículo 29.	Presión del Servicio.....	13
Artículo 30.	Calidad del Agua.....	13
Artículo 31.	Servicio con Llave Pública.....	13
Artículo 32.	Conexiones Domiciliarias.....	13
Artículo 33.	Red Interna.....	13
Artículo 34.	Inspecciones.....	13
Artículo 35.	Solicitud de Servicio.....	14
Artículo 36.	Suspensión de Servicio.....	14
CAPÍTULO VI. DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.....		14
Artículo 37.	Derechos de los Usuarios.....	14
Artículo 38.	Obligaciones de los Usuarios.....	15
CAPÍTULO VII. DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA JUNTA.....		15
Artículo 39.	Derechos de la Junta:.....	15
Artículo 40.	Obligaciones de la Junta:.....	16
CAPÍTULO VIII. DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE USUARIOS.....		17
Artículo 41.	Procedimiento para Reclamos.....	17
Artículo 42.	Recurso del Usuario.....	17
Artículo 43.	Registro de Reclamos.....	17
CAPÍTULO IX. DEL MEDIO AMBIENTE Y DE LA SALUD.....		17
Artículo 44.	Protección de las Fuentes de Suministro.....	17
Artículo 45.	Programas Promocionales.....	17
CAPÍTULO X. DEL RÉGIMEN TARIFARIO.....		18
Artículo 46.	Competencias en cuanto al Régimen Tarifario y la fijación de las Tarifas.....	18
Artículo 47.	Elementos del Régimen Tarifario.....	18
Artículo 48.	Principios del Régimen Tarifario.....	18
Artículo 49.	Tipo de Cargos o Tarifas Facturables.....	19
Artículo 50.	Aplicación de Tarifas Preferenciales por razones de Solidaridad.....	19
Artículo 51.	Recuperación de Costos con Tarifas Diferenciales.....	19
Artículo 52.	Costos de Operación y Mantenimiento.....	19
Artículo 53.	Costos de Administración.....	20
Artículo 54.	Tarifa Media Mensual. Costos de Protección y Mantenimiento de la Microcuenca y otros.....	20
Artículo 55.	Cobro por el Servicio de Saneamiento.....	20
Artículo 56.	Vigencia de las Tarifas.....	20
Artículo 57.	Asesoría sobre Tarifas.....	20

Artículo 58.	Cargos Adicionales.	21
Artículo 59.	Derechos de Conexión.	21
Artículo 60.	Derecho de Uso de Llaves Públicas (uso común).	21
Artículo 61.	Bases para Facturación.	21
Artículo 62.	Suspensión de la Facturación.	22
Artículo 63.	Divulgación y conocimiento del Pliego Tarifario.	22
Artículo 64.	Cuenta Corriente del Usuario.	22
Artículo 65.	Facilidades de Pago.	22
Artículo 66.	Recuperación de Mora.	22
Artículo 67.	Destino de los Ingresos.	22
CAPÍTULO XI. DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES A LOS USUARIOS		22
Artículo 68.	Infracciones Leves.	22
Artículo 69.	Infracciones Graves.	23
Artículo 70.	Infracciones muy Graves.	23
Artículo 71.	Sanciones.	24
Artículo 72.	Recurso del Usuario.	24
Artículo 73.	Suspensión de Servicio por Mora.	24
Artículo 74.	Reparaciones por cuenta del Usuario.	25
Artículo 75.	Rehabilitación del Servicio.	25
CAPÍTULO XII. DE LAS INFRACCIONES COMETIDAS POR LA JUNTA Y SUS SANCIONES		25
Artículo 76.	Infracciones de la Junta	25
Artículo 77.	Sanciones y Multas por Infracciones de la Junta.	25
Artículo 78.	Procedimiento.	25
CAPÍTULO XI. DISPOSICIONES FINALES		26
Artículo 79.	Generalidades.....	26
ANEXO A.	NORMA TÉCNICA NACIONAL PARA LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE ..	27

CAPITULO I. OBJETIVOS

Artículo 1. Propósito del Reglamento.

El presente Reglamento tiene el propósito de normar y regular la creación, organización y funcionamiento de las Juntas Administradoras de Agua, de aquí en adelante denominadas Juntas, señaladas en la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, como titulares de los servicios administrados por ellas y será aplicado a los sistemas de agua potable y de saneamiento, únicos o múltiples, que funcionen por gravedad o por bombeo, ya sean de fuentes superficiales, subterráneas u otras fuentes.

Artículo 2. Objetivos del Reglamento

Son objetivos del presente Reglamento:

1. Aplicar la regulación y control de la prestación de los servicios por parte de las Juntas;
2. Precisar los papeles de las instituciones sectoriales, establecidas en la Ley, en relación con el desempeño de las Juntas;
3. Propiciar el entendimiento y aplicación de los principios sobre calidad de prestación, tarifas, participación ciudadana, protección ambiental, derechos y obligaciones de usuarios, y, derechos y obligaciones de las Juntas; y,
4. Orientar la constitución y organización de nuevas Juntas y la eventual reestructuración de las Juntas existentes, para facilitar el cumplimiento de la Ley Marco y de su Reglamento General.

CAPITULO II. DE LAS DEFINICIONES

Artículo 3. Definiciones.

En el presente Reglamento, los términos que a continuación se expresan, tendrán el siguiente significado:

Abonado o Usuario: es toda persona natural o jurídica que es propietaria, o poseedora de inmuebles receptores del suministro del servicio.

Agua Potable: El agua apta para el consumo humano.

Aguas Grises: Aguas usadas en el hogar que no contienen materia fecal u orina y pueden ser utilizadas para regar plantas.

Aguas Residuales, Negras o Servidas: Aguas usadas que pueden contener cualquier clase de contaminación, que requieren tratamiento adecuado antes de disponerlas en el medio ambiente.

Alcalde Auxiliar: Delegado del Alcalde Municipal que se desempeña como su representante directo en la jurisdicción que se le asigne.

Alcantarillado Sanitario: Obra que recoge las aguas servidas de los usuarios del sistema de agua potable, incluidos los residuos humanos, alejándolos de la comunidad y disponiéndolos en condiciones seguras para la salud y el medio ambiente.

Ampliación: Construcción de obras con el propósito de aumentar la capacidad o la cobertura del servicio.

Asamblea de Usuarios: Reunión de los usuarios de una Junta, convocada para tratar asuntos relacionados con la gestión, operación y el mantenimiento del sistema.

Asamblea de Vecinos: Reunión de vecinos convocada para un fin específico.

Comercialización Ilícita: Venta de agua potable con ánimo de lucro y no autorizada por la Junta.

Conexión Clandestina: Instalación no autorizada por la Junta, que se hace para beneficiarse del servicio con la intención de no pagar las tarifas correspondientes.

Conexión Domiciliaria de Agua: Conjunto de tuberías y accesorios que permiten el ingreso de agua potable desde la red de distribución hacia las instalaciones internas del inmueble. Consta de la acometida o conexión externa, que va desde el punto de empalme con la red pública de distribución hasta el medidor.

Continuidad y Generalidad: Cualidades de los servicios de agua potable y saneamiento suministrado en forma continua y accesible a todos los usuarios.

Contrato de Servicio: Documento contractual de suministro del servicio en cuestión, que suscribe la Junta con cada uno de los usuarios.

Control: Seguimiento y evaluación de la gestión de los prestadores en el mejoramiento de los servicios y el logro de las metas técnicas, económicas, sanitarias y ambientales, mediante indicadores objetivamente medibles de la gestión y sus resultados.

Consejos de Cuencas, Sub-Cuencas y Micro-Cuencas: Son Entidades de integración, vinculadas al régimen municipal y departamental, según lo establece la Ley de Ordenamiento Territorial.

Desinfección: Cada uno de los métodos de destruir gérmenes nocivos. Se aplican con frecuencia los siguientes: Calor, cloro, ozono o rayos ultravioletas.

Entidad Ejecutora: Entidad de intervención temporal para la identificación, planificación e implementación de un proyecto de agua y saneamiento, cuya participación termina con la entrega del sistema a la Junta.

Estatutos: Reglas que establece la Asamblea de Usuarios, a propuesta de la Junta Directiva, dentro del marco fijado por la Ley Marco del Sector Agua y Saneamiento y el presente

Reglamento, para sistematizar el funcionamiento interno de sus órganos y las relaciones con los usuarios.

Factura por Servicio: Es la cuenta que la Junta entrega o remite al usuario, por razón del consumo y demás servicios inherentes en el desarrollo de un contrato de servicio.

Gestión Ambiental: Desarrollo de planes sustentados en las políticas y estrategias sectoriales del Estado para proteger y preservar el ambiente.

Gestión Integral: La obligación inexcusable y asociada de los prestadores de servicio de realizar tareas de protección ambiental, en las secciones y recorrido de las cuencas de donde toman el recurso y realizan el vertido.

Igualdad, Equidad y Solidaridad: Principios de acuerdo a los cuales los usuarios de los servicios en igualdad de condiciones, deben ser tratados de la misma manera.

Junta Administradora de Agua: Organización social por cuyo conducto las comunidades propietarias de los sistemas de agua potable y saneamiento, ejercen sus derechos y/o relacionado a la operación y mantenimiento de los mismos.

Junta: se refiere a la Junta Administradora de Agua

Junta Directiva: Órgano ejecutivo de la Junta Administradora de Agua.

Letrina Sanitaria: Agujero excavado a mano donde caen las heces fecales para su disposición sanitaria; cuenta con losa de piso, asiento con tapa y caseta.

Microcuenca: La zona que alimenta las fuentes de agua, en donde después de haber llovido, el agua corre, formando así las aguas superficiales como quebradas y ríos, o se infiltra en el subsuelo donde alimenta los acuíferos y de donde sale los vertientes o manantiales.

Pliego Tarifario. Documento aprobado por la Asamblea de Usuarios, donde se consigna la tarifa por servicios de agua y saneamiento y los precios de otros servicios prestados por la Junta, así como las multas por infracciones de los usuarios, el cual debe ser dado a conocer a todos los usuarios y solicitantes del servicio.

Régimen tarifario: Conjunto de criterios, metodologías y procedimientos a los que deben ajustarse los titulares y prestadores de los servicios de acueducto y saneamiento para la fijación y aplicación de las tarifas.

Regulación: Facultad del Ente Regulador en la aplicación de aquellos criterios y normas en relación a las técnicas y ordenanzas municipales que se apliquen a los servicios, la eficiencia de la gestión y la calidad del agua en la prestación de los servicios; respecto al régimen tarifario y sostenibilidad financiera, que estimule y obligue a los prestadores a mejorar los servicios mediante el logro progresivo de metas técnicas, económicas, sanitarias y ambientales.

Reparación Mayor: Corrección de daños ocurridos en un sistema, incluyendo la reconstrucción de obras o la reposición de tramos enteros de tubería.

Resumidero o Pozo de Absorción: Agujero relleno de piedras por donde puede infiltrarse el agua servida (Aguas grises) o desperdiciada, para evitar charcos de agua estancada donde pueden reproducirse insectos.

Saneamiento: Colección, tratamiento y disposición de aguas servidas y sus residuos, incluyendo el manejo de letrinas y el vertido de sustancias que pudieran contaminar los acuíferos o las corrientes de agua.

Servicio de Agua Potable: El sistema mediante el cual se hace entrega domiciliaria de agua potable.

Sistema de Agua Potable: Obra que capta las aguas de la naturaleza, las transforma para hacerlas aptas para el consumo humano, las almacena y las distribuye en la comunidad, hasta llegar al domicilio de los usuarios.

Transparencia: Principio de acuerdo al cual la prestación de los servicios, planes de inversión, resultados de gestión y administración de recursos sean explícitos y públicos.

Titular. Organización con personalidad jurídica propietaria del sistema de agua potable y saneamiento que presta el servicio a una comunidad.

Unidad de Supervisión y Control Local (USCL): Unidad adscrita a la Municipalidad, integrada con la participación de la sociedad civil, con funciones de vigilar el cumplimiento por parte de la Junta u otro operador de las condiciones de prestación de los servicios.

Usuarios Domésticos: Son las personas que forman parte de los núcleos familiares que se benefician con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento.

Usuarios no domésticos: Son los usuarios que no forman parte de los núcleos familiares. El servicio prestado a éstos se clasifica en comercial, industrial, oficial, temporal, especial y bloque.

Vecino: Habitante de la comunidad, asentado en la zona de influencia del sistema.

CAPITULO III. DEL MARCO INSTITUCIONAL

Artículo 4. De los Entes Sectoriales

Los Entes Sectoriales relacionados con la prestación de servicios que brindan las Juntas, son los siguientes:

- a. **Consejo Nacional de Agua Potable y Saneamiento (CONASA)**, responsable de las políticas, estrategias, planes, objetivos y programas de inversión nacional, cuya integración incluye un representante de las Juntas, electo en Asamblea Nacional de representantes departamentales, elegidos a su vez por el Gobernador de cada departamento. **EI CONASA,**

es responsable de elaborar la planificación del sector a nivel nacional y coordinar con los organismos competentes, en especial las municipalidades, los mecanismos y actividades financieras relacionados con los proyectos de agua potable y saneamiento.

- b. **Secretaría de Salud**, responsable del control sanitario de los sistemas de tratamiento, conducción y suministro del agua para el consumo humano, lo mismo que de las aguas servidas.
- c. **Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS)**, tiene las funciones de regulación y control de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en el territorio nacional; quien establece los mecanismos de control sobre las condiciones de prestación de los servicios, los cuales son de carácter general y aplicación local y para lo que podrá contar con asistencia de instancias regionales, municipales y auditorías ciudadanas.

El Ente Regulador, en cumplimiento de sus funciones y considerando las características físicas de los sistemas, las condiciones institucionales y la capacidad financiera de los municipios, debe establecer criterios diferenciales para la aplicación de las normas regulatorias, a través de resoluciones debidamente fundamentadas.

- d. **Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA)**, se desempeña como un Ente Técnico para apoyar al Ente Regulador, a las municipalidades y a las Juntas. Asimismo, realiza estudios, promoción y supervisión de instalaciones regionales para afianzar el logro de los objetivos de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento.
- e. **Gobiernos Municipales**, Corresponde a las municipalidades: disponer la forma y condiciones de prestación de los servicios en su respectiva jurisdicción, observando lo prescrito en la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y demás normas aplicables. Asistir al Ente Regulador en la aplicación de los mecanismos de control sobre las condiciones de prestación de los servicios, mediante la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL).

Artículo 5. Del Ente Regulador.

Le corresponde al Ente Regulador, regular y supervisar la gestión de las Juntas en coordinación con la Secretaría de Salud y la Municipalidad respectiva.

El Ente Regulador, para efectuar la regulación y control, llevará a cabo lo siguiente:

1. Acordar con la Municipalidad las normas técnicas y sanitarias de aplicación por parte de las Juntas ubicadas en el término municipal correspondiente;
2. Acordar con la Municipalidad y darle la asistencia técnica necesaria, para la constitución, organización y funcionamiento de la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL);
3. Proporcionar los lineamientos de contenido básico que deben satisfacer los estatutos de constitución de las Juntas;
4. Integrar los datos particulares de cada Junta al Registro Nacional de Prestadores con el apoyo de las Municipalidades;

5. Ejercer el control de la prestación de los servicios por parte de las Juntas con apoyo de las Municipalidades, a través de sus Unidades de Supervisión Y Control Local (USCL); y,
6. Actuar como árbitro, dentro del ámbito de su competencia, en los eventuales conflictos que se susciten entre Juntas y entre estas y las Municipalidades.

Artículo 6. De la Municipalidad.

La Municipalidad, en asistencia al Ente Regulador y para ejercer su papel de control de la prestación de los servicios a nivel local, establecerá la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL). Esta unidad, será responsable de velar por la correcta prestación de los servicios de conformidad con lo establecido en este Reglamento y los estatutos de las Juntas y mantendrá informado periódicamente al Ente Regulador y coordinará su trabajo con las auditorías sociales y con el Comisionado Municipal.

Las Juntas tienen la obligación de informar a la Municipalidad, a través de la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL) y a su vez de vigilar el comportamiento de los usuarios en el cumplimiento de lo establecido en este Reglamento. Las Juntas entregarán copia certificada de la auditoría anual a la Municipalidad.

La Municipalidad podrá realizar auditorías anuales a los estados financieros de las Juntas de Agua.

CAPITULO IV. DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA

Artículo 7. Del Propósito de la Junta.

La Junta, es un mecanismo de participación ciudadana y de autogestión de los servicios públicos a nivel de caseríos, aldeas y municipios. Corresponde fundamentalmente a la Junta, la operación, mantenimiento y administración de los sistemas de abastecimiento de agua potable y saneamiento de las comunidades rurales y en las áreas peri urbanas en vías de desarrollo.

Artículo 8. Del Objeto de la Junta.

- a. Operar y mantener el sistema de agua potable, brindando a la población el servicio de abastecimiento de agua;
- b. Administrar el sistema de agua como empresa sostenible;
- c. Promover la participación de la comunidad en la construcción, operación, mantenimiento y administración de los sistemas de agua potable y saneamiento, así como en la vigilancia de la calidad del agua;
- d. Promover el aumento de cobertura de los servicios de agua potable y saneamiento en su localidad;
- e. Coadyuvar a promover la educación en salud y correcto uso del agua;
- f. Promover y vigilar la conservación y protección de las cuencas que alimentan las fuentes de agua;
- g. Vigilar que el manejo de los desechos (líquidos, gaseosos y sólidos) sea el adecuado conforme a Leyes, normas y reglamentos; y,
- h. Vigilar la disposición sanitaria de las excretas.

Artículo 9. De los Estatutos.

Cada Junta elaborará sus propios Estatutos para ajustarse a las condiciones locales de los servicios respectivos, las pautas de la Ley Marco y su Reglamento General, así como las de este Reglamento. Dichos Estatutos establecerán como mínimo:

- a. Constitución, denominación, duración y domicilio;
- b. Objetivos y actividades;
- c. De los miembros. Clases de miembros. Obligaciones de los miembros;
- d. De los órganos. Atribuciones de cada órgano. Asamblea de usuarios. Junta directiva. Comités de apoyo;
- e. Atribuciones de los miembros de la Junta Directiva: Presidente, Vicepresidente, Secretario, Tesorero, Fiscal y Vocales;
- f. Del patrimonio;
- g. Régimen financiero y control interno;
- h. Régimen de operaciones de los servicios;
- i. Del personal de la Junta;
- j. Disolución y liquidación; y,
- k. Disposiciones generales.

El Ente Regulador proporcionará a las Juntas un modelo de estatuto de constitución, que desarrolle en detalle los temas enunciados anteriormente.

Las Juntas podrán asociarse entre sí, para prestar los servicios a comunidades ubicadas en uno o más términos municipales.

Artículo 10. De los Órganos.

Las Juntas tienen los órganos siguientes:

- a. Asamblea de Usuarios;
- b. Junta Directiva; y ,
- c. Comités de Apoyo.

Artículo 11. De la Asamblea de Usuarios.

La Asamblea de Usuarios es la máxima autoridad de la Junta, expresa la voluntad de sus miembros y tendrá las atribuciones y funciones indicadas en sus estatutos. En particular le corresponde:

- a. Elegir a los miembros de la Junta Directiva y de los Comités de Apoyo;
- b. Aprobar las tarifas, cobros por servicios, multas por infracciones, y, derechos de conexión;
- c. Aprobar la propuesta de la Junta Directiva sobre el presupuesto anual del año siguiente, y, conocer de la ejecución presupuestaria del año vigente;
- d. Conocer del informe anual de la Junta Directiva y de los estados financieros auditados;
- e. Autorizar la gestión de fondos para ampliaciones y mejoras por parte de la Junta Directiva;
- f. Autorizar los proyectos y obras para ampliaciones y mejoras;
- g. Velar por el cumplimiento de las Normas de Calidad del Agua; y,
- h. Resolver la Aplicación de Sanciones a los usuarios por infracciones muy graves.

Artículo 12. De la Junta Directiva.

La Junta Directiva estará integrada por hombres y mujeres mayores de dieciocho años, escogidos a través del voto mayoritario en Asamblea de Usuarios. Para la elección de la primera Junta Directiva la Asamblea de Usuarios o Vecinos será convocada por la Entidad Ejecutora; las siguientes Juntas Directivas serán electas por la Asamblea de Usuarios convocada por la primera Junta Directiva saliente. La Junta Directiva debe considerar la equidad de género en su integración. La Junta Directiva estará constituida por cinco miembros propietarios y dos vocales de la siguiente forma:

- a. Presidente;
- b. Vicepresidente;
- c. Secretario;
- d. Tesorero;
- e. Fiscal;
- f. Vocal I; y ,
- g. Vocal II.

La Junta Directiva tendrá las responsabilidades establecidas en los estatutos y en particular:

- a. Aprobar la propuesta del presupuesto anual para someterlo a aprobación de la Asamblea;
- b. Proponer el pliego tarifario para aprobación de la Asamblea;
- c. Proponer a la Asamblea sanciones por faltas muy graves de los usuarios;
- d. Resolver la aplicación de sanciones por infracciones leves y graves de los usuarios;
- e. Acordar y proponer los proyectos de ampliaciones y mejoras para aprobación de la Asamblea;
- f. Conocer los informes periódicos sobre las actividades de los miembros de la Junta y de los Comités de Apoyo y resolver de conformidad;
- g. Autorizar facilidades de pago a los usuarios;
- h. Atender y resolver de conformidad a este reglamento, las solicitudes y reclamos de los usuarios; e,
- i. Someter anualmente a la Asamblea de Usuarios el informe anual y los estados financieros.

Artículo 13. Del Mandato de los Miembros de la Junta Directiva.

El período de los miembros de la Junta Directiva será de dos (2) años, y podrán ser reelectos por una sola vez en periodos sucesivos, además podrán ser reelectos nuevamente en periodos alternos y desempeñarán sus cargos, ad honórem. Para ser miembro de la Junta Directiva se requiere:

- a. Ser hondureño (a), en el pleno goce de sus derechos civiles;
- b. Ser residente en la comunidad, usuario (a) de los servicios y estar al día con sus pagos;
- c. Saber leer y escribir;
- d. Ser de reconocida solvencia moral; y,
- e. Estar físicamente presente en la elección.

La Unidad de Control y Supervisión Local (USCL), está obligada a emitir una constancia de Solvencia Administrativa a los miembros de la Junta al término de su mandato, previa evaluación de su desempeño.

Artículo 14. Del Presidente.

El Presidente(a) de la Junta Directiva tiene la representación legal de la Junta ante las autoridades centrales, locales y entidades privadas, con las atribuciones estipuladas en los Estatutos de la Junta. En particular le corresponde:

- a. Suscribir el contrato de servicio con los usuarios;
- b. Autorizar las nuevas conexiones y condiciones de pago;
- c. Aplicar las sanciones aprobadas por la Asamblea o por la Junta Directiva; y,
- d. Autorizar compras y pagos.

Artículo 15. Del Vice-Presidente.

El Vice-Presidente(a) de la Junta Directiva tiene las atribuciones estipuladas en los Estatutos de la Junta. En particular le corresponde:

- a. Sustituir al Presidente en sus ausencias; y,
- b. Coordinar el Comité de Operación y Mantenimiento.

Artículo 16. Del Secretario.

El Secretario(a) de la Junta Directiva tiene las atribuciones estipuladas en los Estatutos de la Junta. En particular le corresponde:

- a. Preparar el informe anual de desempeño de la Junta;
- b. Informar a los usuarios lo relativo a resoluciones de la Asamblea y Junta Directiva;
- c. Informar a los usuarios sobre situaciones de emergencia y racionamiento programados; y,
- d. Elaborar actas de cada reunión de la Junta y de cada Asamblea.

Artículo 17. Del Tesorero.

El Tesorero(a) de la Junta Directiva tiene las atribuciones estipuladas en los Estatutos de la Junta. En particular le corresponde:

- a. Mantener actualizado el registro de usuarios;
- b. Efectuar la facturación y cobranza por los servicios prestados;
- c. Atender solicitudes y reclamos y llevar el registro correspondiente;
- d. Ordenar al fontanero realizar las conexiones, desconexiones y reconexiones;
- e. Ordenar la instalación de medidores acordadas por la Junta Directiva;
- f. Llevar la cuenta corriente del usuario;
- g. Llevar la contabilidad de la Junta y administración de la cuenta bancaria; y,
- h. Gestionar compras y pagos.

Artículo 18. Del Fiscal.

El Fiscal de la Junta Directiva tiene las atribuciones estipuladas en los Estatutos de la Junta. En particular le corresponde:

- a. Velar por el orden de la gestión de la Junta;
- b. Conocer y vigilar el cumplimiento de recomendaciones de los informes de auditoría;
- c. Efectuar el cobro judicial a los abonados morosos; y,
- d. Velar por los bienes de la Junta.

Artículo 19. De los Vocales.

Los Vocales de la Junta Directiva tienen las atribuciones estipuladas en los Estatutos de la Junta. En particular les corresponde:

- a. Reemplazar a los miembros principales, excepto al Presidente, cuando estos se ausenten, según su orden de precedencia;
- b. Realizar labores específicas encomendadas por el Presidente de la Junta Directiva;
- c. El Vocal I, coordinará el Comité de Saneamiento y Educación de Usuarios; y,
- d. El Vocal II, coordinará el Comité de Microcuencia.

Artículo 20. De los Comités de Apoyo.

Las juntas tendrán los siguientes Comités de Apoyo:

- a. Comité de Operación y Mantenimiento;
- b. Comité de Saneamiento y Educación de Usuarios; y,
- c. Comité de Microcuencas.

Durante la construcción de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento se contará con un Comité de Construcción. Los Comités de Apoyo integrados a la Junta Directiva, su función específica, estructura y reglamentos internos, serán establecidos por la Asamblea de Usuarios de conformidad con los estatutos.

Artículo 21. Del Comité de Operación y Mantenimiento.

Tendrá como mínimo las responsabilidades siguientes:

- a. Velar por la desinfección del agua;
- b. Supervisar el trabajo del fontanero y empleados temporales;
- c. Conocer de los informes de calidad de agua;
- d. Realizar con el apoyo de la comunidad actividades de mantenimiento que exceda en la capacidad de trabajo del fontanero;
- e. Registro de anomalías presentadas en el sistema; y,
- f. Desarrollar los trabajos de construcción en caso de ampliaciones y/o reparaciones mayores.

Artículo 22. Del Comité de Saneamiento y Educación de Usuarios.

Tendrá como mínimo las responsabilidades siguientes:

- a. Realizar campañas de educación sanitaria, uso eficiente del agua y recolección de desechos sólidos;
- b. Velar por que se cumplan las regulaciones sobre disposición sanitaria de excretas, aguas grises y protección del medio ambiente en general por parte de los usuarios;
- c. Informar a la Junta Directiva de las acciones perjudiciales al ambiente cometidas por los usuarios y vecinos; y,
- d. Velar por la desinfección del agua potable.

Artículo 23. Del Comité de Microcuenca.

Tendrá como mínimo las responsabilidades siguientes:

- a. Representar a la Junta, a través de su coordinador, en los Consejos de Microcuenca;
- b. Promover y realizar labores de reforestación en el área de cuencas, subcuencas y microcuencas;
- c. Recomendar la adquisición de terrenos por parte de la Junta, para ampliar el área de captación y protección dentro de la microcuenca; y,
- d. Vigilar el uso del suelo dentro de la microcuenca y recomendar a la Junta, para su trámite con la municipalidad correspondiente, las medidas correctivas necesarias.

Artículo 24. De la Personalidad Jurídica.

Las Juntas tendrán personalidad jurídica que otorgará la Secretaría de Estado en los Despachos de Gobernación y Justicia, previo dictamen de la respectiva Corporación Municipal, que constatará la legalidad de la misma. EL otorgamiento de dicha personalidad y su publicación en el Diario Oficial La Gaceta será gratuito. La personalidad jurídica será condición para que la Junta pueda recibir asistencia técnica y financiera por parte del Estado.

Artículo 25. De la Gestión de Fondos.

El Gobierno Central, las Municipalidades y las Juntas, promoverán la gestión de fondos para el desarrollo de los servicios de agua potable y saneamiento, estableciendo prioridades de desarrollo de proyectos, criterios de recuperación de la inversión y asignación de capital, los cuales se determinarán con base en estudios socio-económicos y tomando en consideración la capacidad financiera respectiva.

La Junta Directiva tiene entre sus atribuciones, gestionar recursos reembolsables y no reembolsables, para financiar las mejoras y ampliaciones de los sistemas; para gestionar préstamos se requiere una aprobación previa por parte de la Asamblea de Usuarios.

La construcción de sistemas de agua potable en el área rural y en las áreas peri urbanas en vías de desarrollo, estará a cargo de las propias comunidades que podrán solicitar apoyo, al Municipio respectivo y a otras entidades públicas u organizaciones no gubernamentales nacionales o extranjeras, que pueden cooperar como Entidad Ejecutora en la organización de las Juntas y la

construcción de sistemas de agua y saneamiento. Una vez concluida la construcción, la Entidad Ejecutora hará entrega de la obra a la Junta, en los términos que se indicarán en un acta de entrega y recepción.

Artículo 26. Del Apoyo del SANAA a la Juntas

El SANAA es el organismo de apoyo técnico y administrativo a las Juntas Administradoras de Agua, en ámbitos urbanos y rurales. A efecto de cumplir los objetivos citados, tendrá las atribuciones y obligaciones siguientes:

- a. Brindar asistencia técnica y capacitación permanente a las Juntas para la prestación de los servicios;
- b. Brindar apoyo técnico en el diseño y construcción de los proyectos de agua potable y saneamiento;
- c. Promover la conformación de Juntas en ámbitos carentes de servicios, a través del apoyo a la organización comunitaria;
- d. Apoyar el trámite de la personalidad jurídica de las Juntas;
- e. Promover financiamientos reembolsables o no reembolsables a las Juntas, para proyectos que reúnan las condiciones técnicas, ambientales, jurídicas, institucionales y económico-financieras;
- f. Celebrar convenios de obras y/o servicios con las Juntas;
- g. Supervisar el funcionamiento administrativo y operativo de las Juntas mediante convenios con el Ente Regulador; y,
- h. Mantener vigilancia sobre la calidad de las aguas superficiales y subterráneas correspondientes al servicio.

CAPITULO V.DE LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Artículo 27. Carácter del Servicio.

El suministro de agua es de carácter público y tendrán derecho a su utilización cuantas personas naturales o jurídicas lo requieran, sin otras limitaciones que las que, en su caso, pueda exigir el interés público, la disponibilidad del servicio y las derivadas de las previsiones de los estatutos, la reglamentación municipal y nacional relacionada con el suministro de agua y descarga de agua residual.

Artículo 28. Condiciones de Continuidad con que se otorga el Servicio de Agua.

El suministro de agua potable se efectúa sujeto a una de las siguientes condiciones de disponibilidad de agua:

- a. Suministro Continuo: Cuando el sistema de abastecimiento puede brindar agua en forma permanente;
- b. Suministro con Racionamiento Estacional: Cuando en un período de un año, se producen uno o más racionamientos programados; y,
- c. Suministro con Racionamiento Permanente: Cuando existe un estado permanente de racionamiento programado.

La Junta pactará en el contrato de servicio con cada usuario, las condiciones con las cuales será proporcionado el servicio en su propiedad.

Artículo 29. Presión del Servicio.

El servicio de abastecimiento de agua potable será proporcionado a los usuarios con presión adecuada, dentro de los límites permisibles establecidos por la norma fijada por la Municipalidad y/o el Ente Regulador.

Artículo 30. Calidad del Agua.

El agua que la Junta suministra en el punto de entrega, debe cumplir con las normas de calidad establecidas por la Secretaría de Salud. En caso de producirse una falla en la calidad del agua, fuera de los límites establecidos por las normas, la Junta deberá informar de inmediato a los usuarios, a la Municipalidad y a la Secretaría de Salud, indicando las medidas a adoptar por los usuarios.

Si un usuario detectase algún problema en la calidad del agua, podrá denunciar el hecho a la Junta, la que deberá investigar sin más trámite, el mismo día en que reciba la denuncia y en forma gratuita, toda situación que pueda implicar un riesgo sanitario. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de realizar muestreos regulares por parte de la Junta.

Artículo 31. Servicio con Llave Pública.

Podrán instalarse llaves de uso común, bajo la autorización y control de la Junta, en zonas que por razones técnicas o financieras no se puedan instalar conexiones domiciliarias.

Artículo 32. Conexiones Domiciliarias.

Las conexiones para el abastecimiento de agua potable, serán realizadas únicamente por el personal de la Junta o personas autorizadas por ella. El costo de las conexiones será pagado por el solicitante. El otorgamiento del servicio de agua potable estará condicionado a que el solicitante instale en su predio, algún medio para la disposición sanitaria de excretas y aguas grises y, cuando existe alcantarillado sanitario, la respectiva conexión.

Artículo 33. Red Interna.

El diseño, construcción, operación y mantenimiento de la red interna en el inmueble, será responsabilidad del usuario. La Junta podrá asistir al usuario en la identificación de fugas internas y reparaciones menores de grifos y aparatos sanitarios, como parte de la ejecución de un programa de control de fugas y reducción del agua no contabilizada.

Artículo 34. Inspecciones.

La Junta, a través del Comité de Saneamiento y Educación de Usuarios podrá inspeccionar la red interna de los inmuebles, con el fin de vigilar las condiciones y forma en que los usuarios utilizan el suministro de agua y efectúan la disposición de excretas. El personal de la Junta, previa identificación, podrá en cualquier caso, tener acceso a las instalaciones internas, edificación o del

inmueble del usuario, para hacer las inspecciones, pruebas y comprobaciones que estime oportunas, sobre el cumplimiento de las normas y/o aprobaciones de la Junta, así como la actualización de la información catastral.

Artículo 35. Solicitud de Servicio.

El solicitante de servicio, o el usuario con conexión existente, debe presentar a la Junta, una solicitud de servicio, en los casos siguientes:

- a. Nuevas conexiones de abastecimiento de agua potable y/o alcantarillado sanitario, en inmuebles que no cuentan con tales servicios;
- b. Cuando en un inmueble se subdivida la propiedad;
- c. Cuando se produzca un cambio en el uso del inmueble o unidad de consumo;
- d. Cuando se produzca un cambio en la propiedad del inmueble; y,
- e. En cualquier otra situación donde a juicio de la Junta amerite que la persona interesada presente una solicitud.

Artículo 36. Suspensión de Servicio.

El Usuario que se encuentre al día en el pago de sus obligaciones, puede solicitar la suspensión temporal de su servicio; posteriormente, podrá solicitar la rehabilitación del mismo, haciendo efectivo el pago por reconexión. La Junta restaurará el servicio dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas posteriores a la presentación de la solicitud y la copia del comprobante de pago.

La Junta podrá suspender el servicio como sanción al usuario. En este caso, se procederá a rehabilitar el servicio, una vez que se pague lo adeudado, los recargos correspondientes, el costo de la reconexión y cumplidas las sanciones que dieron lugar a la suspensión.

CAPÍTULO VI. DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Artículo 37. Derechos de los Usuarios.

Todo propietario cuyo inmueble esté localizado dentro de los límites del área servida de agua potable, tiene derecho a suscribir con el Presidente de la Junta Directiva un contrato de servicio, el que deberá contemplar por lo menos: i) las condiciones de la prestación de servicio; y, ii) los procedimientos administrativos para presentar reclamos y otros trámites.

Una vez suscrito el contrato de servicio, el usuario tiene derecho a:

- a. Gozar del servicio de agua potable y del servicio de alcantarillado sanitario cuando estén disponibles, de acuerdo a las condiciones establecidas en los estatutos aprobados por la Asamblea y en la forma más eficiente posible;
- b. Aprovechar el servicio domiciliario para fines de lucro, previo permiso otorgado por la Asamblea de Abonados quien establecerá las condiciones pertinentes;
- c. Recibir aviso oportuno de las interrupciones programadas del servicio, de las modificaciones en la tarifa y de cualquier evento que afecte sus derechos o modifique la calidad del servicio que recibe;

- d. Ser atendido por la Junta Directiva en las consultas y reclamos que formule, sobre deficiencias observadas en la construcción, ampliación o reparación de los sistemas; por cobros injustificados o mala atención, por conducta abusiva, inapropiada o negligente de cualquiera de los empleados, dependientes o contratistas de la Junta o cuando incurrieren en cualquier conducta irregular u omisión que afecte o menoscabe sus derechos; y, cuando la calidad del agua y de los servicios sea inferior a la establecida;
- e. Elevar peticiones o iniciativas que beneficien la adecuada gestión de los servicios; y,
- f. Participar en la Asamblea de Usuarios y ser candidato a cargos de la Junta Directiva.

Artículo 38. Obligaciones de los Usuarios.

Son obligaciones del Usuario las siguientes:

- a. Cumplir con los requisitos de acceso a los servicios, con las especificaciones técnicas y demás requerimientos señalados para las conexiones, tanto de agua potable como saneamiento; pagando el derecho de conexión y cubriendo los costos de la red interna;
- b. Utilizar el agua potable y las instalaciones de evacuación de aguas residuales para el destino exclusivamente autorizado;
- c. Acatar estrictamente las prohibiciones relacionadas con comportamientos que contravengan el uso autorizado o el goce adecuado de los servicios de agua potable y saneamiento;
- d. Permitir la instalación de medidores, ayudar a su conservación y facilitar su lectura, así como las labores de revisión y mantenimiento efectuadas por la Junta Directiva;
- e. Aceptar el cambio de medidores, bajo las condiciones establecidas por la Junta, cuando se verifique la incorrecta determinación de los consumos o cuando los desarrollos tecnológicos ofrezcan instrumentos de medida más precisos;
- f. Disponer sanitariamente las excretas, conectándose al alcantarillado sanitario. En caso de no existir alcantarillado sanitario, debe contarse con resumidero para las aguas grises y de una letrina sanitaria (u otro sistema adecuado) para la disposición de excretas;
- g. Pagar puntualmente el valor de la factura por los servicios de agua y saneamiento, dentro de los diez primeros días del mes siguiente. El usuario que adeudare dos meses será considerado en situación de mora;
- h. Mantener la red interna del inmueble en condiciones adecuadas y permitir el libre acceso al personal debidamente autorizado para inspeccionar las instalaciones internas;
- i. Pagar las multas a que se haga acreedor por infracciones cometidas en el uso de los servicios; y,
- j. Colaborar en actividades y proyectos aprobados por la Asamblea de Usuarios.

CAPÍTULO VII. DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA JUNTA

Artículo 39. Derechos de la Junta:

- a. Cobrar de acuerdo a la modalidad del servicio prestado y a las tarifas establecidas;
- b. Cobrar por conexiones, reposiciones del servicio, instalación de medidores y otros servicios operativos similares, de acuerdo a las tarifas establecidas;
- c. Ejercer el control y custodia de las instalaciones y las redes externas destinadas a la prestación de los servicios;
- d. Suspender el servicio a usuarios morosos, con dos facturas consecutivas sin pago;

- e. Desactivar conexiones de servicio ilegales o fraudulentas, así como, el derecho a recibir compensación por perjuicios causados;
- f. Recibir apoyo de la Municipalidad, en las acciones necesarias para trámites legales y administrativos, la ejecución de obras y mejoras de los servicios;
- g. Aplicar, cuando se comprobare violación de las obligaciones de los usuarios –previo descargo- las sanciones correspondientes, sin perjuicio de formular las denuncias pertinentes ante las Autoridades correspondientes, en el caso de comprobarse fraude o violación a las normas de protección del medio ambiente o daño a las instalaciones;
- h. Desactivar conexiones no autorizadas y exigir las indemnizaciones que procedan por cualquier daño ocasionado a las instalaciones, sin perjuicio de las demás responsabilidades que correspondan; y,
- i. Aplicar las multas por infracciones cometidas por los usuarios.

Artículo 40. Obligaciones de la Junta:

- a. Garantizar la calidad en la prestación de los servicios;
- b. Suscribir con cada nuevo usuario un contrato de servicio y cumplir con los compromisos ahí pactados. El modelo de contrato de servicio se encontrará a disposición de la población en general, en las oficinas de atención al público de la Junta;
- c. Informar, amplia y oportunamente a los usuarios, los cortes y racionamientos programados del servicio y sobre las variaciones de calidad y continuidad, con indicación de las causales de tales eventos, el tiempo estimado de persistencia, los correctivos que se aplicarán y las medidas a adoptar. Asimismo, comunicar a los usuarios, toda modificación del régimen tarifario aprobado;
- d. Organizar un sistema de atención al usuario, en una oficina con servicios accesibles de información y asistencia, responsable de implementar un mecanismo de atención y registro de peticiones, quejas y recursos presentados por el usuario o por sus representantes;
- e. Atender la solicitud de los usuarios, para la detección de fugas no visibles en la red interna de los inmuebles, sin que implique localizarlas con precisión ni obligación de repararlas, pudiendo, previa aprobación de la Junta Directiva, efectuar el cobro del servicio brindado;
- f. Establecer mecanismos eficientes para la solución de los conflictos que puedan surgir con los usuarios, quienes deberán recibir un trato respetuoso y sin discriminaciones;
- g. Llevar un registro de anomalías del servicio e informar a las autoridades competentes, inmediatamente después de una situación anormal que afecte o pueda poner en riesgo la salud pública;
- h. Informar a la Municipalidad y/o a la USCL sobre la calidad de la prestación de los servicios, así como, facilitar las labores de seguimiento que deben realizar estas instituciones;
- i. Realizar campañas de educación sanitaria para impulsar los hábitos higiénicos en la comunidad y el aprovechamiento racional del agua potable; las campañas deben incluir un componente de divulgación de los derechos de los usuarios, así como, las obligaciones que les concierne respecto de la prestación de servicios;
- j. Verificar la potabilidad del agua y la efectividad de la desinfección, tomando muestras y realizando análisis de conformidad con las normas de calidad del agua, emitidas por la Secretaría de Salud de acuerdo con la frecuencia que se indica en el Anexo A; y,
- k. Implementar un mecanismo de macro medición para cuantificar periódicamente la producción del sistema.

CAPÍTULO VIII. DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE USUARIOS

Artículo 41. Procedimiento para Reclamos.

El procedimiento para evacuar los reclamos es:

- a. Presentación por parte del usuario, del reclamo en la oficina de atención al usuario;
- b. Tramitación del reclamo;
- c. Resolución; y,
- d. Notificación al usuario

Habiendo presentado el solicitante el reclamo en la oficina de atención al usuario para el asentamiento en el registro de las solicitudes de los usuarios, la Junta Directiva está obligada a dar trámite al reclamo y visitar el inmueble si correspondiere, a fin de emitir la resolución del reclamo y notificación al usuario. Contra la negativa o el silencio de la Junta, el usuario afectado podrá apelar ante la Unidad de Supervisión y Control Local.

Artículo 42. Recurso del Usuario.

El usuario, en caso de no ser satisfecha su demanda o queja por la Unidad de Supervisión y Control Local, podrá acudir ante el Ente Regulador. Contra las resoluciones del Ente Regulador proceden los recursos establecidos en las Leyes.

Artículo 43. Registro de Reclamos.

La Junta Directiva, llevará un Registro detallado de todos los reclamos y solicitudes presentadas, así como de las gestiones y resultados en cada caso. El asiento del Registro debe contener la siguiente información: i) motivo del reclamo, petición o recurso; ii) fecha de presentación y medio utilizado; iii) el tiempo que le tomó a la Junta resolver lo solicitado; y, iv) la respuesta dada al peticionario. Esta información debe estar disponible para consulta de cualquier persona natural o jurídica que tenga un interés legítimo; y, en particular del Ente Regulador y demás organismos y autoridades competentes en materia de vigilancia y control de los servicios, así como de los derechos del ciudadano.

CAPÍTULO IX. DEL MEDIO AMBIENTE Y DE LA SALUD

Artículo 44. Protección de las Fuentes de Suministro.

La Junta, considerará como una de sus actividades prioritarias las acciones de preservación de las fuentes de agua en cuencas, subcuencas y microcuencas, para lograr la conservación del recurso agua, su sostenibilidad e incremento. La Junta deberá integrarse a los consejos de cuencas, subcuencas y microcuencas, a efecto de participar en los procesos de manejo de estas instancias de gestión.

Artículo 45. Programas Promocionales.

La Junta manejará obligatoriamente programas promocionales sobre salud, protección ambiental y uso racional del agua; además, deberá colaborar con la Secretaría de Salud, las

Municipalidades, el SANAA y las demás entidades locales del Sector Agua y Saneamiento, en las campañas de promoción comunal y divulgación sanitaria relativas al uso del agua y el saneamiento básico.

CAPÍTULO X. DEL RÉGIMEN TARIFARIO

Artículo 46. Competencias en cuanto al Régimen Tarifario y la fijación de las Tarifas.

Corresponde a la Junta, como titular del servicio comunitario, la definición y aprobación del régimen tarifario aplicable en la comunidad. En el ejercicio de esas responsabilidades se ajustará a las normas expedidas por el Ente Regulador y, en particular, a lo dispuesto en el presente Reglamento.

Artículo 47. Elementos del Régimen Tarifario.

El régimen tarifario está compuesto por los criterios y principios que deben tenerse en cuenta para su formulación; por la estructura tarifaria; por los métodos para el cálculo de las tarifas y por todos los procedimientos definidos para su correcta aplicación.

Artículo 48. Principios del Régimen Tarifario.

El régimen tarifario se regirá por los siguientes principios:

- a. **Suficiencia financiera.** Significa que las tarifas reflejarán los costos reales de los servicios y que, por tanto, permitirán la recuperación de los costos de operación, mantenimiento y administración de los sistemas. El régimen tarifario reflejará los costos reales de los servicios, incluyendo los costos de operación de toda la gestión integral y en los casos que corresponda se incorporarán los costos de inversión y gastos conexos de capital;
- b. **Equidad.** Principio de acuerdo con el cual los cobros a los distintos usuarios reflejarán los costos que cada uno de ellos imponga al sistema;
- c. **Transparencia y simplicidad.** Significa que los procedimientos de cálculo y las reglas de aplicación de la tarifas deberán ser de público conocimiento y fácilmente comprensibles;
- d. **Eficiencia.** Significa que las tarifas se fundamentarán en el uso eficiente y racional de los recursos utilizados para su prestación;
- e. **Sostenibilidad ambiental.** De acuerdo con este principio, en los costos trasladables a los usuarios se incluirán los gastos proporcionales necesarios para el mantenimiento de las microcuencas de las que se abastece el acueducto, de acuerdo a la metodología para establecer la valorización económica del agua emitida por CONASA;
- f. **Solidaridad Social.** Significa que se debe permitir y facilitar el acceso de la población de bajos ingresos a los servicios de agua potable y saneamiento, para lo cual deberá establecerse tarifas preferenciales que cubran parcialmente los costos;
- g. **Impacto Social.** Significa que debe cumplir objetivos sanitarios, sociales y ambientales vinculados directamente con la prestación de los servicios; y ,
- h. **Progresividad y Estabilidad.** Significa que para la adopción de cambios en el régimen tarifario, el Ente Regulador podrá aplicar, cuando lo considere conveniente, criterios de gradualidad y así mismo, propender porque el régimen tarifario tenga estabilidad en el tiempo.

Artículo 49. Tipo de Cargos o Tarifas Facturables.

Cuando no exista medición, la factura por servicio se calculará dividiendo los costos anuales proyectados por el número de usuarios estimados con derecho a una sola llave; este cargo de denominará tarifa media. Las llaves adicionales pagarán los valores que determine la Junta.

En los casos que exista medición, la factura por servicio incluirá un cargo fijo y un cargo variable. El cargo fijo se calculará dividiendo los gastos fijos mensuales proyectados (sueldos y salarios permanentes, alquileres y similares) por el número de usuarios estimados. El cargo unitario variable se determinará dividiendo los gastos variables mensuales proyectados (energía eléctrica para bombeo, químicos y similares) por el volumen mensual producido, ajustado por un factor de pérdidas y eficiencia de la cobranza. La factura total mensual por servicio, consistirá en el cargo fijo más el consumo mensual multiplicado por el cargo unitario variable.

Artículo 50. Aplicación de Tarifas Preferenciales por razones de Solidaridad.

Las tarifas aplicables a los servicios de agua potable y saneamiento que se presten a los usuarios de bajos ingresos familiares, se establecerán de manera que permitan la recuperación parcial de los costos y se consignarán como tarifas preferenciales, mientras persista la condición de vulnerabilidad social de estas familias. Para la aplicación de tarifas preferenciales, la Junta podrá ser asesorada por el SANAA o por la Unidad de Supervisión y Control Local. Las tarifas deben considerar también disposiciones de otras leyes como las aplicables a la tercera edad.

Artículo 51. Recuperación de Costos con Tarifas Diferenciales.

Cuando existan diferencias en los consumos de los distintos usuarios, en razón de diferentes diámetros de las acometidas domiciliarias o de diferencias en la continuidad del suministro o en la medición de consumo, la Junta podrá acordar, la aplicación de tarifas diferenciales.

Al aplicarse tarifas diferenciales, deberá garantizarse la recuperación de la totalidad de costos y gastos. Por ello el promedio ponderado de las tarifas diferenciales deberá ser igual a la tarifa media.

Artículo 52. Costos de Operación y Mantenimiento.

Son aquellos en los que se incurre para operar regularmente el sistema y para mantener su infraestructura en buenas condiciones de funcionamiento. En esos costos se incluye lo siguiente:

1. Salarios del personal de operación y mantenimiento;
2. Gasto en insumos para el tratamiento del agua potable;
3. Gasto de electricidad para bombeos y otras necesidades;
4. Gasto en combustibles y lubricantes;
5. Gasto en otros insumos;
6. Alquileres;
7. Gasto de herramientas y equipos (Depreciación);
8. Gasto en repuestos;
9. Gastos Generales de operación y mantenimiento;
10. Compra de agua en bloque al proveedor municipal u otro proveedor; y,

11. Otros gastos necesarios para la prestación del servicio.

De la suma total de estos gastos por mes dividida por el número de usuarios, se obtiene el costo de operación y mantenimiento por usuario-mes.

Artículo 53. Costos de Administración.

Son aquellos en los que se incurre, para el recaudo de los ingresos y el manejo y contabilización de los ingresos y pagos. Incluyen los siguientes:

1. Gastos de personal de administración;
2. Gasto generales (papelería, útiles y demás insumos administrativos);
3. Instalaciones y equipos. (Depreciación o amortización); y,
4. Otros gastos administrativos (Seguros, etcétera).

De la suma total de estos gastos por mes, dividida por el número de usuarios, se obtiene el costo de administración por usuario-mes.

Artículo 54. Tarifa Media Mensual. Costos de Protección y Mantenimiento de la Microcuenca y otros.

La tarifa media usuario-mes, es la suma mensual del costo medio de operación y mantenimiento, y, del costo medio mensual de administración. Se deberá adicionar un componente para la protección y el mantenimiento de la microcuenca que será un porcentaje de la tarifa media; la Junta Administradora determinará dicho porcentaje. Además, se deberá agregar la previsión para constituir el fondo de reserva para reposiciones, ampliaciones y mejoras.

Artículo 55. Cobro por el Servicio de Saneamiento.

El régimen tarifario para saneamiento, será establecido por la Junta para ser anexado a la tarifa general del servicio. En el caso de descargas no residenciales, los cargos por saneamiento serán determinados en proporción al consumo de agua, sin perjuicio del deber que tiene el usuario de darle tratamiento a las aguas servidas. Está prohibido facturar y cobrar por el servicio de saneamiento cuando éste no sea prestado.

Artículo 56. Vigencia de las Tarifas.

Las tarifas aprobadas por la Junta podrán tener como mínimo una vigencia de un año. Vencido este término se deberá proceder a su revisión. La resolución de la Junta sobre tarifas se dará a conocer a los usuarios. Esta resolución incluirá también los montos de las multas y recargos que aplicará la Junta a los usuarios infractores.

Artículo 57. Asesoría sobre Tarifas.

Corresponde a la Municipalidad, al SANAA y al Ente Regulador brindar asesoría a la Junta en el diseño y determinación de sus tarifas.

Artículo 58. Cargos Adicionales.

La Junta cobrará por todas las tareas y trabajos que realice en el desempeño de sus funciones y que se relacionen con el Usuario. Los cargos colaterales o tasas por servicios especiales correspondientes, incluyen:

1. Instalación de conexiones;
2. Reubicación de conexiones y medidores;
3. Instalación y desinstalación de conexiones y medidores;
4. Derecho de conexión;
5. Cuotas fijas para hacer frente a inversiones o gastos imprevistos;
6. Detección de fugas intradomiciliarias;
7. Eliminación de obstrucciones en alcantarillas internas;
8. Servicio de limpieza de fosas sépticas; y,
9. Otros, aprobados por el Ente Regulador e incluidos en el Pliego Tarifario.

Artículo 59. Derechos de Conexión.

Toda persona que solicite la prestación del servicio pagará un derecho de conexión, así:

- a. En caso que el solicitante hubiere participado con el aporte comunitario destinado a financiar en parte el costo de la obra, dicha contribución será considerada como pago del derecho de conexión;
- b. Cuando el solicitante fuese un vecino que no haya participado en la construcción de la obra, pagará un derecho de conexión, que será por lo menos el equivalente al doble de la participación que le hubiere correspondido; y,
- c. En caso que el solicitante se haya incorporado a la comunidad con posterioridad a la realización de la obra o construya una nueva vivienda, al solicitar la conexión deberá pagar el equivalente del monto de la participación que le hubiere correspondido, al costo actual.

Artículo 60. Derecho de Uso de Llaves Públicas (uso común).

El costo de la conexión para una llave de uso común será pagado por los usuarios favorecidos, en partes iguales. Cada usuario de una llave de uso común, pagará una cuota mensual equivalente a la mitad de la tarifa establecida para la conexión domiciliaria ó lo que establezca la Asamblea de Usuarios.

Artículo 61. Bases para Facturación.

Cuando se emplee medidores para registrar el consumo, se instalará un solo medidor en la conexión. Los cargos se realizarán así:

- a. **Facturación por Consumo Medido.** Si se emplea la facturación bajo la modalidad de consumo medido, el volumen registrado por el medidor será utilizado para calcular el cobro correspondiente, empleando los criterios y normas contenidas en el Artículo 49 y en el Pliego Tarifario. La Junta emitirá una única factura.

- b. **Facturación por Consumo No Medido.** Cuando se use la modalidad de consumo no medido, se aplicarán cargos fijos a cada unidad de uso según la tarifa vigente. Los cargos de las unidades serán totalizados en una sola factura.

Artículo 62. Suspensión de la Facturación.

La Junta suspenderá la facturación de los servicios en mora a los cuales se les haya suspendido el servicio. La facturación será reestablecida cuando el servicio haya sido rehabilitado.

Artículo 63. Divulgación y conocimiento del Pliego Tarifario.

La Junta tendrá a la vista de los usuarios, el pliego tarifario de los servicios que presta.

Artículo 64. Cuenta Corriente del Usuario.

La Junta tiene la obligación de brindar información oportuna y veraz del estado de cuenta corriente al usuario que lo solicite.

Artículo 65. Facilidades de Pago.

La Junta tiene la facultad de brindar facilidades de pago por las deudas contraídas por los usuarios. Estos compromisos permanecerán afectos al predio. En casos excepcionales, la Junta podrá autorizar el pago de la deuda contraída en especie o mano de obra para operación y mantenimiento del sistema.

Artículo 66. Recuperación de Mora.

La Junta Directiva está facultada para realizar las acciones legales pertinentes, para el cobro de las deudas contraídas por los infractores y obtener la reparación de los daños y perjuicios. Para los efectos del cobro judicial, los estados de cuenta debidamente certificados tendrán carácter de título ejecutivo.

Artículo 67. Destino de los Ingresos.

Los ingresos derivados de los servicios de agua potable y saneamiento, se invertirán en actividades relacionadas con esos servicios para su mantenimiento, mejoramiento, el manejo de cuencas o ampliación en los sistemas. Queda terminantemente prohibido el uso de los fondos de la Junta para financiar directa o indirectamente otras actividades o campañas políticas.

CAPÍTULO XI. DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES A LOS USUARIOS

Artículo 68. Infracciones Leves.

Son aquellas acciones del Usuario que contravienen las disposiciones de este Reglamento en cuanto al uso adecuado y autorizado de los servicios, pero que no representan perjuicio serio a los derechos o a la propiedad de la Junta, ni al buen funcionamiento de la infraestructura y los servicios.

Artículo 69. Infracciones Graves.

- a. Incurrir en mora en dos (2) pagos vencidos consecutivos de los servicios o en dos (2) pagos vencidos del crédito otorgado a saldos en mora del Usuario;
- b. Comercializar el agua potable sin autorización expresa de la Junta;
- c. Extender el servicio a terceros sin autorización de la Junta;
- d. Manipular las instalaciones hidráulicas del sistema de agua potable o alcantarillado;
- e. Manipular, alterar o dañar la conexión o el medidor;
- f. Impedir a los trabajadores de la Junta, el libre acceso a la caja del medidor o al interior de la propiedad con el propósito de efectuar inspecciones de rutina, evaluaciones y pruebas o la actualización del catastro;
- g. Usar sin autorización el agua para riego agrícola, abrevado de ganado, riego de calles, lavado de vehículos, llenado de piscina, fuentes ornamentales o similares;
- h. Hacer derivaciones o conexiones de las tuberías de un inmueble a otro, aunque los inmuebles pertenezcan a un solo propietario;
- i. Rehabilitar un servicio suspendido por la Junta;
- j. Dañar o manipular los medidores;
- k. Disponer de aguas residuales contraviniendo las normas de salud y las reglamentaciones municipales en lugares no autorizado por la Junta;
- l. Alterar la condición de la pileta pública o similar, en beneficio de un uso intradomiciliario;
- m. Dejar de informar oportunamente del cambio del tipo de actividad en el inmueble, que signifique un cambio en la categoría del servicio y un cambio de la tarifa;
- n. Emplear cualquier mecanismo para forzar la extracción de agua de la conexión de abastecimiento de agua potable con cualquier propósito;
- o. Descargar efluentes y desechos en la red de alcantarillado sanitario, contraviniendo lo dispuesto por este Reglamento o el incumplimiento reiterado de los requerimientos para la descarga de desechos industriales;
- p. Hacer uso irracional e inadecuado del servicio de agua potable, que signifique desperdicio del mismo;
- q. Interconectar los sistemas de drenaje pluvial y sanitario, así como la red de agua potable con una de agua no potable;
- r. Utilizar los servicios contratados por el propietario anterior del inmueble, sin informar a la Junta;
- s. Desatender las indicaciones de la Junta para adecuar las instalaciones internas;
- t. Obstaculizar la lectura, revisión o reparación de los medidores, sea por acción u omisión;
- u. Cometer cualquier acto doloso o culposo que de alguna manera obstruye, interrumpe o destruye tuberías o instalaciones de agua o alcantarillado, o que vaya en detrimento de los derechos de la Junta u otros usuarios de los servicios; y,
- v. Derrochar el agua por mal funcionamiento de las instalaciones internas.

Artículo 70. Infracciones muy Graves.

Corresponden a esta clase, las siguientes infracciones:

- a. Reconectar en forma reincidente, un servicio suspendido por la Junta;
- b. Realizar conexión clandestina a las redes del servicio;

- c. Reincidir en el incumplimiento del contrato de servicio en forma imputable al Usuario, en infracciones graves durante un período de dos (2) años;
- d. Producir daños intencionales a las instalaciones del servicio o de sucesivas reincidencias en las demás infracciones, en este caso perderá los derechos de usuario; y,
- e. Amenazar la integridad física de cualquier miembro o representante autorizado de la Junta, derivada de la aplicación de este Reglamento,

De toda infracción grave y muy grave debidamente comprobada, se hará la anotación marginal de la misma, en el Libro de Registro de Usuarios.

Artículo 71. Sanciones.

La Junta podrá imponer las siguientes sanciones a los usuarios por infracciones al presente Reglamento:

- a. **Amonestación.** En caso de infracciones leves y por primera vez. No se aplicará ningún cargo o multa;
- b. **Suspensión Temporal de los Servicios.** Será aplicable en el caso de infracciones graves. Adicionalmente se impondrán las multas establecidas en la resolución anual de la Asamblea de Usuarios sobre tarifas; y,
- c. **Clausura del Servicio.** El Servicio será clausurado cuando ocurran infracciones muy graves. La Junta impondrá las multas establecidas oficialmente. El servicio también podrá ser clausurado si la suspensión temporal, continúa por espacio de cinco (5) meses continuos, sin que la causa que originó la sanción haya sido eliminada por el Usuario y/o los adeudos hayan sido pagados.

Sin perjuicio de lo establecido en este Artículo, la Junta Directiva está facultada para:

- a. Proceder al desmantelamiento por cuenta del infractor, de las conexiones e instalaciones clandestinas y al decomiso de los materiales usados en las mismas;
- b. Realizar por cuenta del infractor, las obras necesarias para colocar las instalaciones en condiciones reglamentarias; y,
- c. Realizar las acciones legales pertinentes para el cobro de las deudas contraídas por los infractores y obtener la reparación de los daños y perjuicios.

Artículo 72. Recurso del Usuario.

Cuando ocurran infracciones graves y muy graves, la Junta oirá previamente al infractor, antes de imponer la sanción. La Junta realizará dos (2) intentos para requerir al infractor a que se haga presente en sus oficinas. Si los intentos por localizar al Usuario resultaran infructuosos o si este no se hiciera presente en las oficinas de la Junta, se procederá con la clausura del servicio.

Artículo 73. Suspensión de Servicio por Mora.

En los casos donde la mora exceda los dos meses, la Junta suspenderá la facturación a partir del tercer mes, después de haber verificado que el servicio esté efectivamente suspendido. Si el servicio del usuario moroso no estuviera suspendido, se procederá a su corte, y la facturación se

suspenderá en el siguiente ciclo de facturación. La Junta está autorizada para cobrar un recargo de las tarifas por mora en el pago de las mismas, según resolución de la Asamblea de Usuarios.

Artículo 74. Reparaciones por cuenta del Usuario.

La imposición de la multa, no exime al Usuario de la obligación de efectuar las reparaciones que correspondan por su cuenta o de restituir los perjuicios ocasionados y el pago de los saldos en mora, multas y cualquier otro cargo que se origine a causa de la infracción. En caso necesario, la Junta podrá tomar acciones por la vía judicial para defender sus derechos.

Artículo 75. Rehabilitación del Servicio.

La rehabilitación de un servicio suspendido, solo procederá cuando el Usuario haya enmendado los daños ocasionados y las obligaciones generadas hayan sido pagadas.

CAPÍTULO XII. DE LAS INFRACCIONES COMETIDAS POR LA JUNTA Y SUS SANCIONES

Artículo 76. Infracciones de la Junta

Son infracciones de la Junta:

- a. Incumplimiento en las condiciones establecidas en el tratamiento de las aguas servidas;
- b. Incumplimiento de normas de calidad de los servicios;
- c. Interrupciones injustificadas en la prestación del servicio;
- d. Incumplimiento del régimen tarifario establecido en el presente reglamento;
- e. Negativa a proporcionar información al Ente Regulador o a los usuarios en los términos de la Ley Marco;
- f. Obstaculizar o impedir la práctica de verificaciones ordenadas por el Ente Regulador; y,
- g. Incumplimiento de las obligaciones que impone la Ley Marco, leyes afines y normas complementarias.

La Unidad de Supervisión y Control Local (USCL) llevará el registro del desempeño de las Juntas en el ámbito municipal, y, tiene la obligación de documentar, registrar e informar sobre sus infracciones al Ente Regulador y a la Municipalidad.

Artículo 77. Sanciones y Multas por Infracciones de la Junta.

Las infracciones cometidas por la Junta, serán sancionadas con multas que impondrá el Ente Regulador de conformidad con el Reglamento de Infracciones y Sanciones, en consideración de la gravedad de la infracción, sin perjuicio de la deducción de la responsabilidad civil o criminal que corresponda. Los valores se enterarán en la Tesorería Municipal respectiva.

Artículo 78. Procedimiento.

El Ente Regulador para establecer una sanción a la Junta, se basará en la recomendación de la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL) correspondiente. Para imponer la sanción

respectiva se oirá previamente a la Junta. La imposición de la multa no exime a la Junta de la obligación de efectuar las reparaciones de las acciones u omisiones cometidas.

CAPÍTULO XI. DISPOSICIONES FINALES

Artículo 79. Generalidades

Todo lo no previsto en el presente Reglamento, estará regido por la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, su Reglamento General y demás Reglamentos; por el Código de Salud; la Ley General del Ambiente; la Ley de Municipalidades; y, demás Leyes aplicables.

ANEXO A. NORMA TÉCNICA NACIONAL PARA LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE
Acuerdo No.084 del 31 de Julio de 1995
Vigencia 4 de Octubre de 1995

FRECUENCIA Y NÚMERO DE MUESTRAS

A. Modelos de los Análisis

Parámetros a Incluir	Control Básico (E1)	Control Normal (E2)	Control Avanzado (E3)	Control ocasional por una situación especial o de emergencia (4)
A. Parámetros Organolépticos	Olor Sabor Turbiedad Color	Análisis (E1) +	Análisis (E2) + otros parámetros según nota No.4	La autoridad nacional competente determina los parámetros según las circunstancias tomando en cuenta todos los factores negativos que podrían incidir sobre la calidad del agua potable suministrada al usuario.
B. Parámetros Físicos Químicos	Conductividad pH Cloro residual ³	Cloruros Dureza Sulfatos Calcio Magnesio Sodio Potasio Zinc Aluminio Cobre	Sólidos Totales Disueltos	
C. Parámetros no deseado		Nitratos Nitritos Amonio Hierro Manganeso Fluoruro Sulfuro de Hidrógeno		
D. Parámetros Tóxicos orgánicos e inorgánicos		Arsénico Cadmio Cianuro Cromo Mercurio Níquel Plomo Antimonio Selenio	Orgánicos con significado para la salud Subproductos de la desinfección	
E. Parámetros Microbiológicas	Coliformes Totales Coliformes Fecales	Coliformes Totales Coliformes Fecales E.Coli		

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda añadir un análisis (llamado primer análisis), que sobre todo ha de llevarse a cabo antes de la puesta en marcha del sitio de muestreo. Los parámetros a tomar en cuenta serían los del análisis de control normal, a los cuales podrían agregarse, entre otros, con base en suposiciones, diferentes sustancias tóxicas no deseadas. La lista será definida por las autoridades nacionales competentes.

NOTAS:

Valoración Cualitativa

Excepto para agua en depósitos cerrados u otras sustancias solo en caso de tratamiento Estos parámetros son determinados por la autoridad nacional competente tomando todo los factores que inciden negativamente sobre la calidad del agua potable suministrada al usuario y que podrían posibilitar la valoración del equilibrio iónico de los elementos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 de esta norma.

B. Frecuencia Mínima de Análisis³

Población afectada (bases de cálculo 200 Litros por habitante y por día)	Análisis E1 cantidad de muestra/año	Análisis E2 cantidad de muestra/año	Análisis E3 cantidad de muestra/año	Análisis E4
500	(1)	(1)	(1)	La frecuencia será fijada por la autoridad nacional competente según cada caso.
5000	(1)	(1)	(1)	
10000	12	3	(1)	
50000	60	6	1	
100000	120	12	2	
150000	180	18	3	
300000	360 ²	36	6	
500000	360 ²	60	10	
1000000	360 ²	120 ²	20 ²	
5000000	360 ²	120 ²	20 ²	

La frecuencia será determinada por la autoridad nacional competente.

La autoridad nacional competente deberá esforzarse, de ser posible, por aumentar esta frecuencia.

- a) En el caso de agua que es desinfectada la frecuencia de los análisis microbiológicos deberá duplicarse.
 - b) En caso de una alta frecuencia se recomienda observar en lo posible intervalos regulares entre dos tomas de muestras.
 - c) Si los valores de los muestreos de los años anteriores fueran constantes y mucho mejores que los límites previstos en el anexo1, y no determinara un factor que pudiera tener efectos negativos sobre la calidad del agua, se puede reducir la frecuencia mínima de los análisis como se indica:
 - c.1 Para aguas superficiales es un factor 2, con excepción de la frecuencia de los análisis microbiológicos.
 - c.2 En aguas subterráneas, independiente de (a), es un factor 4.